

## SIA „Sergel”

Reģ.Nr. 40103183181

Braslas iela 29A-4, Rīgā, LV-1084

### PATĒRĒTĀJU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

#### 1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. SIA SERGEL (turpmāk tekstā – Kompānija) *Patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtība* (turpmāk tekstā – Noteikumi) ir izstrādāti, ievērojot Latvijas Republikas normatīvo aktu, tai skaitā, Parādu ārpustiesas atgūšanas likumu un MK noteikumus, un tie nosaka kārtību, kādā Kompānija saņem un izskata klientu sūdzības par Kompānijas darbību ārpustiesas parāda atgūšanas procesā, kārtību, kādā Kompānija sniedz atbildes klientiem, kā arī strīdu izskatīšanas kārtību Kompānijā.

1.2. Noteikumos lietotie termini:

**Klients** – fiziska persona - parādnieks, kura tiesiskā darījumā vai tiesību aktā noteiktajā termiņā vai kārtībā nav izpildījusi maksājuma saistības, ko uzņēmusies ar tiesisku darījumu vai kas noteiktas tiesību aktos un, kura saistība ir nodota Kompānijai ārpustiesas parāda atgūšanai vai jebkura persona, kurai ir informācija par fiziskas personas - parādnieka nenokārtotām saistībām pret kreditoru, kura uzdevumā Kompānija atgūst parādu vai pret pašu Kompāniju, vai jebkura persona, kura saņēmusi parādniekam adresētu paziņojumu vai atgādinājumu par saistību izpildi no Kompānijas, bet kurai pašai nav nenokārtotu saistību pret paziņojumā/atgādinājumā norādīto kreditoru vai Kompāniju vai jebkura cita persona.

**Sūdzība** – Klienta rakstveida sūdzība (rakstveida iebildumi par parāda apmēru, esamību vai apmaksas termiņu, parāda aprēķinu, pretenzija, iesniegums, pieteikums, prasība vai cits dokuments) par Latvijas Republikas normatīvajos aktos par parāda ārpustiesas atgūšanas procesa noteikumu neievērošanu un/vai pārkāpšanu, kā arī par citu Kompānijas rīcību.

1.3. Klienta tiesības un pienākumi:

1.3.1. Klientam ir tiesības vērsties tieši Kompānijā ar savu rakstveida Sūdzību. Sūdzību iesniedz rakstveidā vai elektroniski, izmantojot zemāk norādīto Kompānijas e – pastu.

1.3.2. Klientam, kas vērsies Kompānijā ar Sūdzību, ir tiesības uz rakstveida atbildes saņemšanu no Kompānijas šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā.

1.3.3. Klientam ir tiesības jebkurā laikā atsaukt savu Sūdzību.

1.3.4. Klients var iesniegt Sūdzību Kompānijā pats vai ar pārstāvja starpniecību. Klienta pārstāvim ir jāiesniedz Kompānijā dokuments vai pilnvara, kas apliecina tā tiesības pārstāvēt Klientu.

1.4. Kompānija pieņem un izskata Klientu Sūdzības un sniedz tiem atbildi šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā un termiņos, ievērojot Latvijas Republikas normatīvo aktu noteikumus.

1.5. Kompānija neizskata anonīmas Sūdzības, kurās nav norādīts vai identificējams Sūdzības iesniedzējs.

## **2. SŪDZĪBU IESNIEGŠANA**

- 2.1. Klients Sūdzību var iesniegt Kompānijā tikai rakstveidā.
- 2.3. Klients var iesniegt Sūdzību Kompānijā:
- 2.3.1. Klientam (tā pārstāvim) personīgi ierodoties Kompānijā un iesniedzot Sūdzību;
- 2.3.2. ar pasta starpniecību – nosūtot Sūdzību uz šādu adresi: SIA SERGEL, Braslas iela 29A-4, Rīgā, LV–1084;
- 2.3.3. izmantojot elektronisko pastu – info@sergel.lv;
- 2.4. Kompānija pieņem izskatīšanai Klienta Sūdzību:
- 2.4.1. Kura ir parakstīta ar Klienta (tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu, ja Sūdzība tiek iesniegta Kompānijā personīgi vai nosūtīta pa pastu;
- 2.4.2. Kura ir parakstīta ar Klienta (tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu, atsūtīta no klienta e-pasta adreses vai pašrocīgi parakstīta, ieskenēta un atsūtīta no Klienta e-pasta adreses.
- 2.5. Klientam ir tiesības iesniegt Kompānijā Sūdzību šādos gadījumos, termiņos un kārtībā:
- 2.5.1. par Latvijas normatīvo aktu, tai skaitā Parādu ārpustiesas atgūšanas likuma, pārkāpumiem, MK noteikumu pārkāpumiem;
- 2.5.2. iebildumus par parāda apmēru, esamību vai apmaksas termiņu;
- 2.5.3. par citiem jautājumiem;
- 2.6. Iesniedzot rakstveida Sūdzību, tajā jānorāda:
- 2.6.1. Informāciju par Sūdzības iesniedzēju:  
fiziskām personām – vārds uzvārds; vēlams norādīt arī personas kodu, dzimšanas datumu un tālruņa numuru.
- 2.6.2. Veidu, ja Klients uzskata par nepieciešamu, kādā iesniedzējs vēlas saņemt Kompānijas atbildi (ja pa pastu, tad Sūdzībā jānorāda pasta adrese, uz kuru nosūtāma Kompānijas atbilde, ja pa e-pastu, tad Sūdzībā jānorāda e – pasta adrese);
- 2.6.3. Sūdzības būtību;
- 2.6.4. Dokumentus (ja tādi ir), kurus pievieno pielikumā un ar ko pamatota Sūdzība.
- 2.7. Ja Klienta iesniegtā Sūdzība neatbilst 2.4. un/vai 2.6.punktā noteiktajām Kompānijas prasībām, tad Kompānija 5 (piecu) darba dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas sagatavo un nosūta Klientam rakstisku vēstuli tādā pašā veidā, kā saņemta Sūdzība, vai uz Klienta norādīto pasta adresi vai e-pasta adresi, norādot konstatētos trūkumus un to novēršanas termiņu.

## **3. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA UN ATBILDES SNIEGŠANA KLIENTAM**

- 3.1. Par Sūdzības saņemšanas dienu uzskatāma Sūdzības saņemšanas (reģistrācijas) diena Kompānijā.
- 3.2. Visas saņemtās Klientu Sūdzības Kompānija reģistrē Kompānijas Sūdzību reģistrā un katra parādnieka individuālajā lietā;

3.3. Saņemtās Sūdzības tiek nekavējoties nodotas atbildes sagatavošanai atbildīgiem Kompānijas darbiniekiem;

3.4. Pēc Klienta Sūdzības saņemšanas Kompānija izskata Sūdzību un, ja nepieciešams, pieprasa no Klienta un/vai kreditora papildus informāciju un/vai dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem. Ja Klients nesniedz Kompānijas papildus pieprasīto papildinformāciju vai dokumentus, Kompānija sniedz atbildi, ņemot vērā Kompānijas rīcībā esošo informāciju.

3.5. Kompānijā iesniegtās Klientu Sūdzības izskata iespējami īsākā laikā.

3.6. Pēc Sūdzības, kura atbilst šo Noteikumu prasībām, un pēc 3.4.punktā minētās visas nepieciešamās papildus informācijas un/vai dokumentu saņemšanas no Klienta un kreditora, Kompānija to izskata un sniedz rakstveida atbildi ne ilgāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā:

3.7. Atbildi uz Sūdzību Kompānija iesniedzējam sniedz rakstiski, izmantojot tādus pašus sakaru līdzekļus (e–pasts, pasts), kādā Sūdzība tika saņemta, ja Klients nav norādījis citu sev vēlamu atbildes saņemšanas veidu.

3.8. Pa pastu saņemtajai Klienta Sūdzībai vai pēc Klienta pieprasījuma Kompānijas rakstiskā atbilde tiek nosūtīta Klientam pa pastu ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu. Minētajā gadījumā atbilde tiek nosūtīta uz adresi, kas norādīta Klienta Sūdzībā.

3.9. Kompānijai ir aizliegts bez sūdzības/iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju trešajām personām, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumus, kad Kompānijai saskaņā ar likumu šāda informācija ir jāizpauž.

3.10. Kompānija veic visus iespējamus pasākumus strīda starp Kompāniju un Klientu atrisināšanai pārrunu ceļā.

3.11. Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Kompānija konstatē, ka tā ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Kompānija veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nekavējoties – saprātīgā termiņā daļēji vai pilnībā izpildītu Klienta Sūdzībā norādītās prasības un novērstu konstatētos trūkumus vai nepilnības.

#### **4. STRĪDU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA**

4.1. Strīdi starp Klientu un Kompāniju tiek risināti pārrunu ceļā;

4.2. Ja Kompānija atsakās izpildīt Klienta prasījumu vai Klientu neapmierina Kompānijas piedāvātais risinājums, Klients ir tiesīgs vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, ievērojot Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus:

- 1) Klients vispirms ir vērsies ar sūdzību vai iesniegumu pie Sabiedrības un mēģinājis strīdu atrisināt izlīguma veidā;
- 2) Klients nav saņēmis atbildi uz iesniegto sūdzību vai iesniegumu;
- 3) sūdzībai vai iesniegumam pievienoti rakstveida materiāli un citi pierādījumi, kas pamato strīda esamību un strīda priekšmetu.